



Sistema di Gestione per la Qualità

**APPENDICE AL MANUALE
QUALITA' DI ATENEO**

Referente Qualità <i>Dott.ssa G. Muto</i>	Direttore della SSM di Malattie Infettive e Tropicali <i>Prof. Antonio Riccardo Buonomo</i>
REDATTO	VERIFICATO ED APPROVATO

STORIA DELLE REVISIONI

REV	DATA	PARTI REVISIONATE	MOTIVAZIONI
00	29/05/2024	Prima emissione	Prima redazione del Documento

INDICE

1.0	PRESENTAZIONE DEL DOCUMENTO ED AMBITO D'APPLICAZIONE.....	4
2.0	PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	4
3.0	TERMINI E DEFINIZIONI.....	5
3.1	Acronimi.....	5
3.2	Legislazione e Regolamenti cogenti.....	6
3.3	Norme volontarie e specifiche della Scuola di Specializzazione	6
4.0	CONTESTO	6
4.1	Comprendere il Contesto in cui opera la Scuola di Specializzazione	6
4.2	Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate	8
4.3	Definizione del campo di applicazione del Sistema di gestione per la Qualità.....	10
4.4	Mappatura dei Processi.....	10
5.0	LEADERSHIP	12
5.1	Impegno della Direzione.....	12
5.2	Politica per la qualità	12
5.3	Responsabilità e autorità della Struttura	13
6.0	PIANIFICAZIONE	19
6.1	Azioni per affrontare rischi e opportunità.....	19
6.2	Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento	19
6.3	Pianificazione delle modifiche.....	20
7.0	SUPPORTO.....	20
7.1	Risorse.....	20
7.1.1	Generalità.....	20
7.1.2	Risorse Umane	20
7.1.3	Infrastruttura	20
7.1.4	Ambiente per il funzionamento dei processi.....	21
7.1.5	Risorse per il monitoraggio e la misurazione	21
7.1.6	Conoscenza organizzativa	21
7.2	Competenza.....	21
7.3	Consapevolezza.....	21
7.4	Comunicazione.....	21
7.5	Informazioni documentate	22
8.0	ATTIVITA' OPERATIVE	24
8.1	Pianificazione e controllo operativi	24
8.2	Requisiti per i prodotti e i servizi.....	24
8.3	Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi	24
8.3.2	Pianificazione della progettazione e sviluppo.....	25
8.3.4	Controlli della progettazione e sviluppo	25

8.4	Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno	25
8.5	Produzione ed erogazione dei servizi.....	25
8.6	Rilascio di prodotti e servizi	26
8.7	Controllo degli output non conformi	26
9.0	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	26
9.1	Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione	26
9.1.1	Generalità	26
9.1.2	Soddisfazione del cliente.....	28
9.2	Audit Interno	28
9.2	Riesame	29
10	MIGLIORAMENTO.....	29
10.1	Generalità.....	30
10.2	Non conformità e azioni correttive.....	30
10.3	Miglioramento continuo.....	30

All.01 App-MQ Analisi del Contesto

All 02 “Programmazione attività didattiche” e “Programmazione attività assistenziali”

1.0 PRESENTAZIONE DEL DOCUMENTO ED AMBITO D'APPLICAZIONE.

In questo documento si descrive il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) implementato presso la Scuola di Specializzazione in Malattie Infettive e Tropicali incardinata nel Dipartimento di Medicina Clinica e Chirurgia dell'Università degli Studi di Napoli Federico II.

Il Sistema di Gestione per la Qualità consente di governare in modo chiaro, dichiarato, controllato e dinamico tutte le attività della Scuola in modo tale da offrire una formazione professionale al massimo livello qualitativo possibile esaustiva, moderna, aggiornata e di eccellenza, assicurando allo stesso tempo il pieno rispetto di quanto previsto dal D.Lgs n.368/1999 e ss.mm.ii., dal D.I. n.68/2015 e dal D.I. n. 402/2017.

Attraverso i documenti del Sistema di Gestione per la Qualità viene data evidenza della progettazione del percorso formativo, dell'erogazione, valutazione e miglioramento continuo delle attività didattiche e assistenziali, in maniera da dimostrare la tenuta sotto controllo di tutti i processi che concorrono alla gestione della Scuola stessa.

Il Sistema di Gestione per la Qualità implementato applica la Norma UNI EN ISO 9001: 2015.

2.0 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Padre Fondatore della Scuola di specializzazione in Malattie Infettive e Tropicali della Facoltà di Medicina e Chirurgia della Federico II è stato il Professor Marcello Piazza. Mente brillante e intuitiva, dotato di grande carisma e grande intuito clinico, mosse i primi passi nella clinica di Malattie Infettive sotto la attenta guida del Prof. F. De Ritis conosciuto al IV anno di Medicina. Dal 1971 è Direttore della Clinica di Malattie Infettive e della Scuola di Specializzazione.

Dal 2012 sarà il Prof. Guglielmo Borgia a portare avanti il compito di crescere le nuove generazioni di infettivologi, tenendo sempre come linea di ricerca principale quella relativa alle epatiti ad eziologia virale. Il Prof. Borgia ha ricoperto anche il titolo di Presidente del Corso di Laurea in Medicina e Chirurgia confermando il ruolo centrale di questa disciplina nella didattica di questo Ateneo.

Dal 2019 il Prof. Ivan Gentile ha preso le redini della Scuola di Specializzazione in malattie Infettive e Tropicali. È tutt'ora il Direttore della Scuola ed è divenuto Professore Ordinario nel 2020 dovendo confrontarsi con le difficoltà della pandemia da COVID-19 sia in termini assistenziali che di didattica, e dovendo convertire anche l'attività clinica e di ricerca verso una infettivologia più moderna e dedita alle nuove emergenze (infezioni da patogeni multiresistenti, la stessa pandemia da COVID-19).

I curricula di questi scienziati testimoniano la loro elevata professionalità e competenza, doti che hanno speso senza risparmio di tempo ed energia nella valorizzazione umana, culturale e gestionale del patrimonio umano a loro affidato

I valori fondanti della scuola sono stati da sempre: sapere, saper essere e saper fare, portati avanti, seppur con l'aggiunta delle rispettive competenze, sia dai Direttori succedutisi negli anni sia dall'impegno generoso e costante di tutti i costituenti il gruppo, giungendo come risultato a specializzare numerosi infettivologi nel corso di questi anni, che lavorano sia in Italia sia all'estero. Molti di loro sono in posizioni apicali nella rete sanitaria nazionale, sono docenti universitari, nonché parte dirigente di numerose società scientifiche nazionali e internazionali.

Di pari passo è sempre stata altissima la qualità della produzione scientifica con h-index medio di tra i docenti afferenti alla Scuola di Specializzazione nel 2024 di 18.

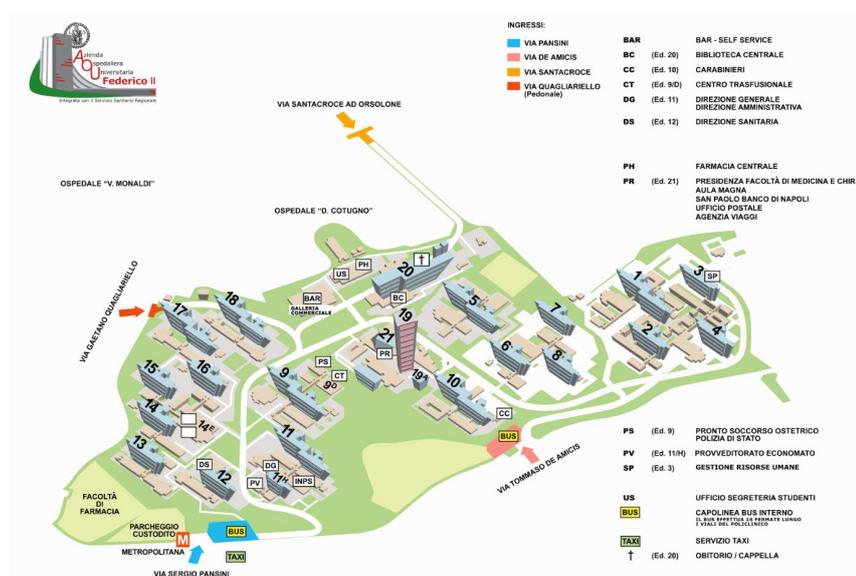
Gli assistenti in formazione specialistica (AIF) al termine dei quattro anni di Corso avranno sviluppato e maturato le conoscenze teoriche, scientifiche e professionali, nonché le competenze specifiche e le abilità necessarie per la gestione di pazienti in numerosissimi scenari clinici a elevata complessità: patologie infettive in follow-up cronico (HBV, HCV, HIV), infezioni batteriche nosocomiali, infezioni nel soggetto immunodepresso. Negli ultimi anni la patologia COVID-19 ha sottratto tempo e attenzioni alla ricerca e alla gestione clinica delle altre patologie infettive ma la Scuola di Specializzazione in Malattie Infettive e Tropicali

dell'Università "Federico II" si è issata a leader della ricerca clinica per quanto concerne l'infezione da SARS-CoV-2 e altri setting infettivologici.

Il programma formativo prevede sia una formazione teorica che pratica presso le sedi della Rete Formativa.

Da Agosto 2024 la scuola di Specializzazione in Malattie Infettive e Tropicali è passata sotto la Direzione del prof. Antonio Riccardo Buonomo, prof. Associato, la cui formazione è avvenuta presso la Scuola di Specializzazione dello stesso Ateneo.

La Scuola di Specializzazione di area Medica (SSM) in Malattie Malattie Infettive e Tropicali afferisce al Dipartimento di Dipartimento di Medicina Clinica e Chirurgia ed è ubicata presso l'edificio 18 dell'Azienda Ospedaliera Universitaria (AOU) Federico II, via Sergio Pansini 5, 80131, Napoli



3.0 TERMINI E DEFINIZIONI

3.1 Acronimi

AC	Azioni Correttive
AIF	Assistenti in formazione
AM	Azioni di Miglioramento
CDoc	Corpo Docente
CdS	Consiglio della Scuola
CINECA:	Consorzio Interuniversitario per il Calcolo Automatico
CQA	Centro Qualità di Ateneo
DdS	Direttore della Scuola
DS	Diploma Supplement
IOP	Istruzioni operative
LD	Libretto-diario
MIT	Malattie Infettive e Tropicali
MIM	Ministero dell'Istruzione e del Merito
MQ	Manuale Qualità dell'Ateneo
MS	Ministero della Salute
NC	Non Conformità

ONFMS	Osservatorio Nazionale della Formazione Medica Specialistica
ORFMS	Osservatorio Regionale della Formazione Medica Specialistica
PGE	Procedure gestionali
PIQ	Piano Qualità
PI	Parti Interessate
POP	Procedure Operative
RF	Rete Formativa
RMV	Responsabile Monitoraggio e Valutazione
RQ	Responsabile Qualità (SGQ)
SC	Struttura Collegata
SGQ	Sistema di Gestione per la Qualità (dell'Ateneo)
SS	Struttura di Sede
T	Tutor

3.2 Legislazione e Regolamenti cogenti

- D. Lgs. 17 agosto 1999, n. 368 “Attuazione della direttiva comunitaria 93/16/CE in materia di libera circolazione dei medici e di reciproco riconoscimento dei loro diplomi, certificati e altri titoli e delle direttive comunitarie 97/50/CE, 98/21/CE, 98/63/CE e 99/46/CE che modificano la direttiva 93/16/”
- D.M. 3 novembre 1999, n. 509, “Regolamento recante norme concernenti l’autonomia didattica degli Atenei
- Legge 30 dicembre 2010, n. 240 "Norme in materia di organizzazione delle università, di personale accademico e reclutamento, nonché delega al Governo per incentivare la qualità e l'efficienza del sistema universitario";
- D.I. 3 giugno 2015 n. 68, “Riordino delle Scuole di specializzazione di area sanitaria”
- Regolamento delle Scuole di Specializzazione Area Sanitaria, emanato con Decreto Rettorale n. 4533 del 23/12/2015
- Regolamento della Scuola di Specializzazione in Malattie Infettive e Tropicali
- Statuto dell’Università degli Studi di Napoli Federico II
- D.I. 13 giugno 2017 n. 402, “Standard, requisiti e indicatori di attività formativa e assistenziale delle Scuole di specializzazione di area sanitaria”
- Regolamento Didattico di Ateneo, emanato con Decreto Rettorale n. 1782 del 27/04/2021;

3.3 Norme volontarie e specifiche della Scuola di Specializzazione

UNI EN ISO 19011	<i>Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale</i>
UNI EN ISO 9000	<i>Sistemi di Gestione per la Qualità. Fondamenti e terminologia.</i>
UNI EN ISO 9001	<i>Sistemi di Gestione per la Qualità Requisiti.</i>
UNI EN ISO 9004	<i>Sistemi di Gestione per la Qualità. Linee guida per il miglioramento delle prestazioni</i>

4.0 CONTESTO

4.1 Comprendere il Contesto in cui opera la Scuola di Specializzazione

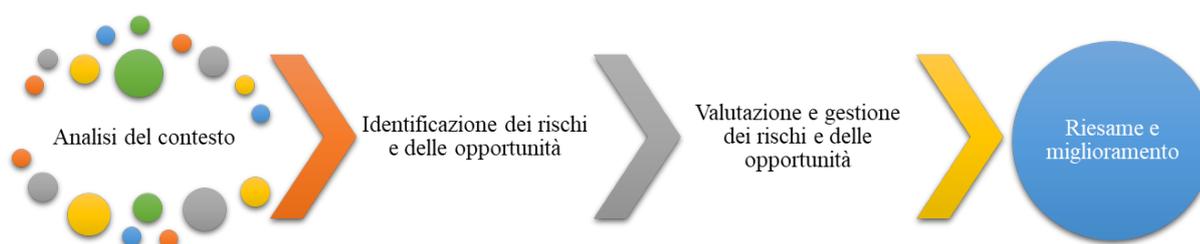
Al fine di progettare adeguatamente il Sistema di Gestione Qualità è necessario effettuare un’analisi del contesto. Il contesto è la combinazione di fattori e di condizioni interni ed esterni (all’organizzazione) che

possono influenzare il conseguimento degli obiettivi della stessa organizzazione ed il suo comportamento nei confronti delle Parti Interessate¹.

I fattori del *contesto interno* che occorre tenere in debita considerazione sono legati alle strategie e politiche direzionali dell'organizzazione, alla sua struttura organizzativa, alla tipologia di risorse disposizione, alla complessità dei processi in essere, alla cultura ai valori interni dell'organizzazione, alla tecnologia di cui si è dotati.

I fattori del *contesto esterno* da considerare sono individuabili nell'ambiente culturale, sociale, politico, normativo, economico, tecnologico e competitivo (a livello internazionale, nazionale e locale).

L'insieme delle informazioni raccolte ed analizzate dall'Organizzazione per definire i fattori del contesto rappresentano un input al Riesame di Direzione, eseguito con periodicità annuale, al fine di decidere le azioni da intraprendere a seguito di eventuali cambiamenti dei fattori del contesto.



Per la Scuola di Specializzazione di area Medica in Malattie Infettive e Tropicali, il contesto, diviso tra interno ed esterno alla Scuola stessa, viene analizzato nella tabella seguente:

Fattori del contesto interno	
Strategie e politiche direzionali	La scuola di Specializzazione in Malattie Infettive e Tropicali dell'Università degli Studi di Napoli Federico II ha l'obiettivo di formare specialisti in Malattie Infettive e Tropicali, con un adeguato background accademico al passo con le conoscenze scientifiche e una solida esperienza clinica-assistenziale nell'ambito delle principali patologie infettive. È politica della scuola implementare al massimo le abilità strumentali (ecografia clinica ed interventistica, broncoscopia) ed i più innovativi approcci metodologici ed informatici (intelligenza artificiale ecc.), nonché favorire l'educazione e l'interesse alla ricerca come abituale metodologia di approccio ai problemi clinici. È politica della scuola migliorare l'internazionalizzazione con la creazione di una rete di altri centri infettivologici in Europa e nei paesi extraeuropei. La lunga tradizione della Scuola, si è consolidata nel corso degli anni con un impatto di assoluto rilievo nell'ambito del panorama nazionale ed internazionale.
Struttura organizzativa	La struttura organizzativa della Scuola di Specializzazione in Malattie Infettive e Tropicali è di tipo verticale; la previsione di livelli gerarchici rispecchia l'articolazione delle funzioni, delle attività e delle relative responsabilità. Tuttavia, il coordinamento tra le unità organizzative è garantito dall'elevato livello di comunicazione ed interazione esistente tra le stesse. La struttura organizzativa della Scuola è dettagliatamente descritta nel documento denominato "MOD-FD Funzionigramma Descrittivo".
Risorse umane	Il corpo docente della Scuola di Specializzazione in Malattie Infettive e Tropicali è composto da 21 docenti. Nello specifico 10 professori ordinari e 5 professori associati, 4 Ricercatori Universitari, 2 Professori a

¹La ISO 9000:2015 (paragrafo 3.2.3) definisce con il termine Parte Interessata (portatore di interesse o stakeholder) "una persona o un'organizzazione che può influenzare, essere influenzata, o percepire se stessa come influenzata, da una decisione o attività dell'organizzazione".

	<p>contratto. Le discipline coinvolte sono: Medicina Interna, Dermatologia, Patologia Clinica, Anatomia Patologica, Radiologia. Sono presenti nel corpo docente 2 professori a contratto, specialisti in Malattie Infettive con prevalenti abilità nell'ambito della ricerca clinica e della vaccinologia.</p> <p>La Scuola si avvale di Tutors Docenti (scelti tra i docenti della Scuola) e di tutors di attività (responsabili delle Unità Operative di rete) oltre ai dirigenti medici gastroenterologi delle Unità Operative di Sede.</p> <p>L'evidenza del livello di qualifica/competenza del corpo docente è comprovata nel documento denominato "MOD- CCF contesto culturale formativo".</p> <p>Allo stato (Luglio 2024) sono iscritti alla Scuola 31 Assistenti in Formazione (AIF). Gli AIF svolgono la loro attività prevista dal calendario annuale delle attività.</p> <p>Non sono note situazioni conflittuali tra i vari componenti della Scuola. Il clima sociale della Scuola è sereno ed improntato alla collaborazione. Il Direttore e tutti i docenti favoriscono lo sviluppo di dinamiche virtuose nell'ambito lavorativo e la realizzazione di incontri conviviali extralavorativi. Tra gli AIF ed il corpo docente si creano in genere legami di collaborazione molto stretti che proseguono anche oltre la conclusione del periodo formativo.</p>
Risorse strutturali	<p>La Scuola di Specializzazione in Malattie Infettive e Tropicali ha sede presso l'Edificio 18 dell'AOU Federico II di Napoli.</p> <p>Rientrano nella rete formativa della Scuola le strutture collegate e complementari riportate nei documenti denominati "MOD CSI sede" e "MOD CSIC collegate" che dettagliano le caratteristiche delle suddette strutture.</p>
Fattori del contesto esterno	
Settore di riferimento	Formazione specialistica in Malattie Infettive e Tropicali
Ambiente culturale	L'ambiente culturale che caratterizza la pluriennale Scuola di Specializzazione in Malattie infettive e Tropicali è ricco e stimolante, è orientato alla soddisfazione delle esigenze formative dei medici in formazione specialistica, con particolare focus sull'implementazione delle abilità strumentali e sull'utilizzo di approcci metodologici e informativi innovativi. Il contesto culturale è di tipo nazionale ed internazionale con collaborazioni e contatti con altre Scuole di Specializzazione e centri di riferimento terziari.
Ambiente normativo	L'organizzazione della Scuola di Specializzazione in Malattie Infettive e Tropicali è allineata alle disposizioni normative in vigore (D.Lgs n.368/1999, D.I. n.68/2015 e D.I. n. 402/2017). Eventuali modifiche delle disposizioni ministeriali vigenti, richiederebbero conseguenti aggiornamenti del Regolamento di funzionamento della Scuola di Specializzazione.
Ambiente competitivo	Nell'ambito della competitività regionale la Scuola di Specializzazione in Malattie Infettive e Tropicali della Federico II si presenta con un elevato tasso di occupazione entro un anno dal conseguimento del titolo di specializzazione. Considerando le ultime 2 annualità di specialisti il 100% di essi è stato assunto come infettivologo presso strutture ospedaliere.

4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate

Il successo di un'Organizzazione è determinato anche dalla sua capacità di soddisfare non solo i clienti, ma anche gli stakeholder che assumono rilevanza nell'ambito del Sistema Qualità.

Al fine di costruire in maniera adeguata il proprio sistemala Scuola di Specializzazione ha il compito di:

- identificare i propri stakeholder;
- stabilire quali di questi assumono un'importanza rilevante per il proprio sistema organizzativo;

- identificare le loro esigenze e aspettative;
- stabilire quali di queste ultime costituiscono elementi rilevanti per il proprio sistema, al punto da trasformarsi in requisiti.

Per la Scuola di Specializzazione in Malattie Infettive e Tropicali le Parti Interessate (stakeholder) sono così identificate:

- Aspiranti medici in formazione specialistica;
- Specializzandi;
- Corpo docente, professori a contratto e Tutor
- personale tecnico-amministrativo del Dipartimento di afferenza della Scuola;
- Università degli Studi di Napoli Federico II, con le sue diverse strutture organizzative (Amministrazione Centrale, Dipartimenti, Scuola di Medicina e Chirurgia, ecc.);
- le strutture di sede e collegate accreditate che compongono la rete formativa della Scuola di Specializzazione;
- le strutture complementari eventualmente inserite nella rete formativa della Scuola di Specializzazione;
- le eventuali strutture extra rete formativa della Scuola di Specializzazione;
- le istituzioni nazionali con particolare riferimento al Ministero dell'Istruzione e del Merito, al Ministero della Salute e all'Osservatorio Nazionale della Formazione Medica Specialistica;
- le istituzioni universitarie, gli enti e i centri di ricerca, nazionali e internazionali;
- le istituzioni regionali e gli enti locali con particolare riferimento alle Regioni, alle Province e ai Comuni di riferimento per le diverse sedi universitarie e all'Osservatorio Regionale della Formazione Medica Specialistica.;
- gli altri soggetti (stakeholders) del contesto economico, sociale e sanitario (aziende ospedaliere, strutture sanitarie pubbliche e/o private, ordini dei medici, case editrici, società scientifiche ecc.).
- Utente delle prestazioni sanitarie.

Le aspettative delle Parti interessate sopra individuate possono essere riassunte nella tabella seguente:

Contesto	Parti interessate	Aspettative
Interno	Università degli Studi di Napoli Federico II	- Fornire le adeguate competenze in ambito teorico-pratico necessarie alla formazione degli specialisti in gastroenterologia.
	Scuola di Medicina e Chirurgia	- Formare specialisti in malattie infettive con le competenze necessarie all'esercizio della professione. - Rispondere ai bisogni assistenziali dei cittadini e contribuire alla crescita globale del sistema salute della Regione Campania, rendendolo competitivo in ambito nazionale.
	Direttore della Scuola di Specializzazione, Consiglio della Scuola di Specializzazione	- Conseguire il virtuoso svolgimento dei processi di gestione della qualità della didattica; - Assolvere ai requisiti formativi professionalizzanti stabiliti dalla normativa ministeriale; - Rapido inserimento degli specializzati in MAD nel mondo del lavoro; - Incremento del prestigio della Scuola conseguente al livello di preparazione raggiunto dagli specializzati e al tasso di occupazione degli stessi.

	Corpo docente	- Offrire una formazione adeguata agli specializzandi - Implementazione e qualificazione del proprio curriculum vitae
	Tutor	- Fornire supporto e guida nel percorso di formazione - Contribuire all'implementazione del curriculum vitae dell'AIF -Eventuale assunzione ospedaliera o inizio carriera universitaria
	Personale Tecnico-Amministrativo del Dipartimento di afferenza della Scuola	- Contribuire proficuamente alla qualità dei servizi -Gestire efficacemente le problematiche di natura amministrativa
	Specializzandi	- Ricevere una formazione di qualità e corrispondente agli sbocchi professionali della specializzazione scelta. -Acquisizione di competenze per l'inserimento nel mercato del lavoro
	Strutture di sede e strutture collegate della rete formativa	- Contribuire alla formazione di specialisti in Malattie Infettive secondo le necessità delle strutture territoriali
Contesto	Parti interessate	Aspettative
Esterno	Aspiranti medici in formazione specialistica	- Superare il concorso per l'ammissione alla Scuola di specializzazione
	Osservatorio Regionale della Formazione Medica Specialistica	- Definire i criteri di rotazione nelle diverse strutture della rete regionale e verificare lo standard di attività assistenziali dei medici in formazione specialistica.
	Stakeholders: (aziende ospedaliere, strutture sanitarie pubbliche e/o private)	- Assumere medici specializzati con preparazione adeguata e rispondenti alle esigenze del mercato del lavoro.
	Stakeholders: (case editrici)	-Redazione di testi scientifici
	Società scientifiche	-Presentazione di contributi scientifici a congressi/convegni nazionali e/o internazionali
	Utente delle prestazioni sanitarie	Beneficiare di prestazioni sanitarie di alto profilo specialistico

4.3 Definizione del campo di applicazione del Sistema di gestione per la Qualità

Il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) implementato presso la Scuola di Specializzazione in Malattie Infettive e Tropicali, è applicato ai processi di "Progettazione ed erogazione di percorsi formativi specialistici professionalizzanti in materia di Malattie Infettive e Tropicali".

Si escludono dal campo di applicazione le risorse per il monitoraggio e la misurazione (punto norma 7.1.5.2) in quanto la Scuola di Specializzazione non è proprietaria della strumentazione utilizzata nell'attività didattica e non è responsabile della relativa taratura.

4.4 Mappatura dei Processi

Si riportano i processi le attività individuate dal D.I. n. 402/2017 che dovranno essere opportunamente documentate:

PROCESSI PRINCIPALI:

- Progettazione del Percorso Formativo
- Organizzazione delle attività di didattica frontale
- Organizzazione della attività assistenziali,
- Rotazione dei medici in formazione specialistica tra le differenti strutture della rete formativa e tra i diversi servizi in cui è articolata la UOC di Malattie Infettive,
- Organizzazione degli incontri formativi dei medici in formazione specialistica
- Organizzazione delle attività di guardia sotto la guida di un tutor esperto
- Organizzazione delle attività di ricerca
- Valutazione dell'attività formativa

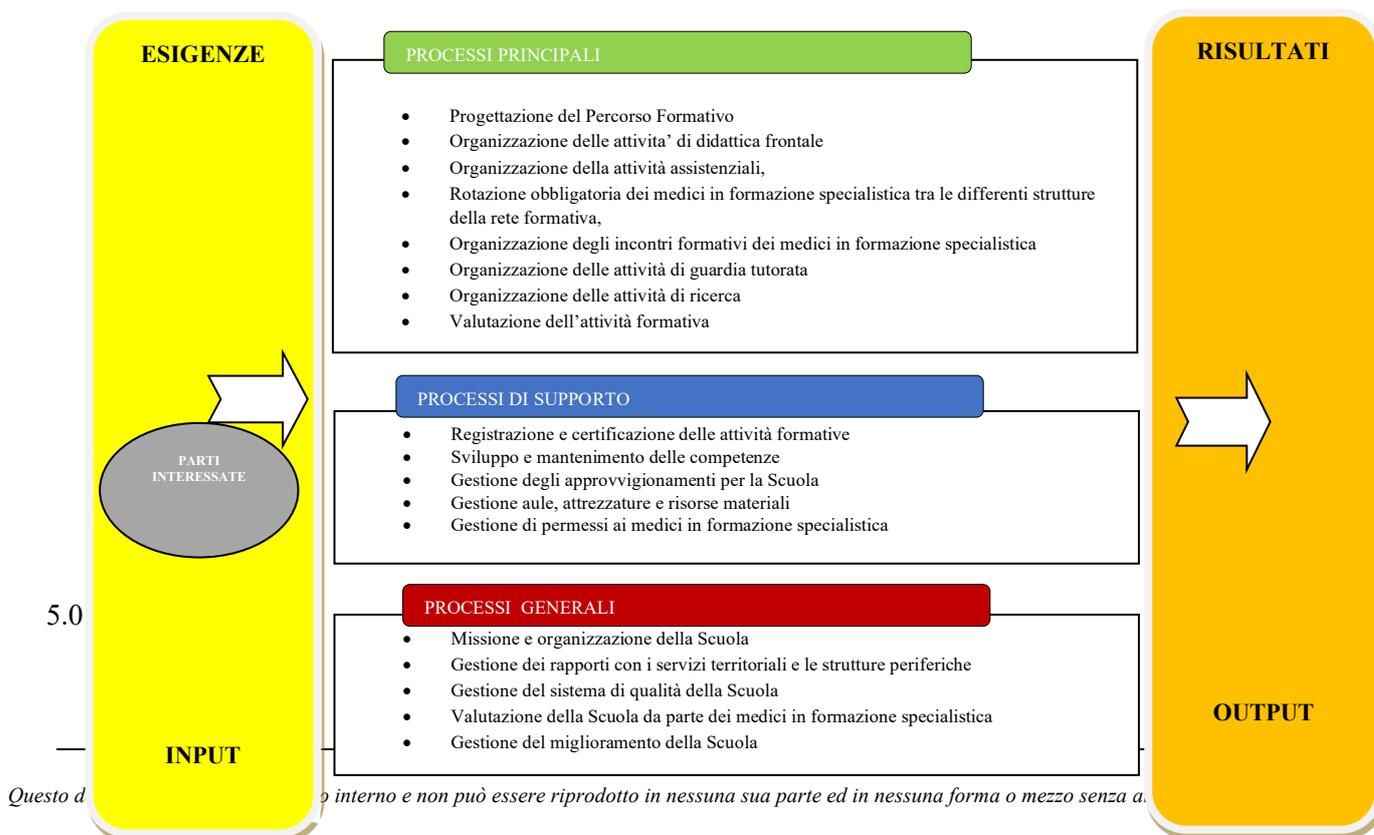
PROCESSI DI SUPPORTO:

- Registrazione e certificazione delle attività formative
- Sviluppo e mantenimento delle competenze
- Gestione degli approvvigionamenti per la Scuola
- Gestione aule, attrezzature e risorse materiali
- Gestione di permessi ai medici in formazione specialistica

PROCESSI GENERALI:

- Missione e organizzazione della Scuola
- Gestione dei rapporti con i servizi territoriali e le strutture periferiche
- Gestione del sistema di qualità della Scuola
- Valutazione della Scuola da parte dei medici in formazione specialistica
- Gestione del miglioramento della Scuola

Fig. 01 Mappatura dei processi e delle attività



5.0 LEADERSHIP

5.1 Impegno della Direzione

La Direzione della Scuola di Specializzazione in Malattie Infettive e Tropicali e nell'ambito della propria strategia organizzativa (Mission) ed al fine di un miglioramento continuo delle proprie attività, ha stabilito di aderire al Sistema per la Qualità certificato dell'Ateneo Federico II e di implementare un Sistema di Gestione per la Qualità certificato secondo la norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015.

5.2 Politica per la qualità

La Scuola di Specializzazione In Malattie Infettive e Tropicali dell'Università degli Studi di Napoli Federico II è stata attivata all'interno dell'Ateneo nel 1973, con l'obiettivo generale di educare i Medici in formazione a diventare Specialisti in Malattie Infettive e Tropicali con un background accademico solido e ampio e un'adeguata esperienza clinica in diversi metodi di trattamento. Durante i quattro anni di Corso vengono affrontate tematiche classiche utili alla formazione di base ma anche innovative e al passo con la ricerca.

Gli specializzandi saranno anche attivamente coinvolti nella partecipazione a corsi di formazione ed eventi congressuali, con l'obiettivo non solo di conoscere ed ascoltare docenti e specialisti riconosciuti a livello internazionale, ma anche di offrire loro una possibile interazione finalizzata al loro percorso di formazione.

Mission: La missione della Scuola è quella di permettere ai propri studenti in specializzazione un approfondimento delle tematiche classiche utili alla formazione di base ma anche innovative, al passo con la ricerca scientifica.

Valori

La Scuola di Specializzazione promuove i seguenti valori:

- **Libertà di ricerca e formazione:** la Scuola promuove lo sviluppo e il progresso della cultura e delle scienze attraverso la ricerca, la formazione, la collaborazione scientifica e culturale con istituzioni italiane ed estere, ispirandosi, per il perseguimento delle proprie finalità istituzionali, a principi di autonomia, responsabilità, laicità e pluralismo, garantendo libertà di ricerca, di insegnamento e di studio.
- **Ricerca:** La Scuola crea le condizioni idonee per la realizzazione dell'attività di ricerca, fornendo ai propri medici specializzandi le risorse e gli strumenti necessari allo svolgimento della ricerca scientifica e favorendo la collaborazione scientifica tra soggetti appartenenti alla comunità accademica, facilitando la costituzione di gruppi di ricerca e promuovendo l'interscambio di studiosi con altre Università e istituzioni scientifiche italiane e straniere
- **Formazione:** la Scuola promuove la preparazione culturale dello specializzando e garantisce l'acquisizione di conoscenze, esperienze e metodologie congrue con il titolo di studio che questi intende conseguire.
- **Pari opportunità:** la Scuola garantisce il rispetto del principio delle pari opportunità e della parità di trattamento tra donne e uomini nell'accesso alle attività didattiche e cliniche.
- **Valutazione:** la Scuola garantisce una valutazione delle attività dello specializzando secondo criteri di qualità, trasparenza e promozione del merito per assicurare il costante miglioramento dei propri livelli qualitativi e dei risultati.

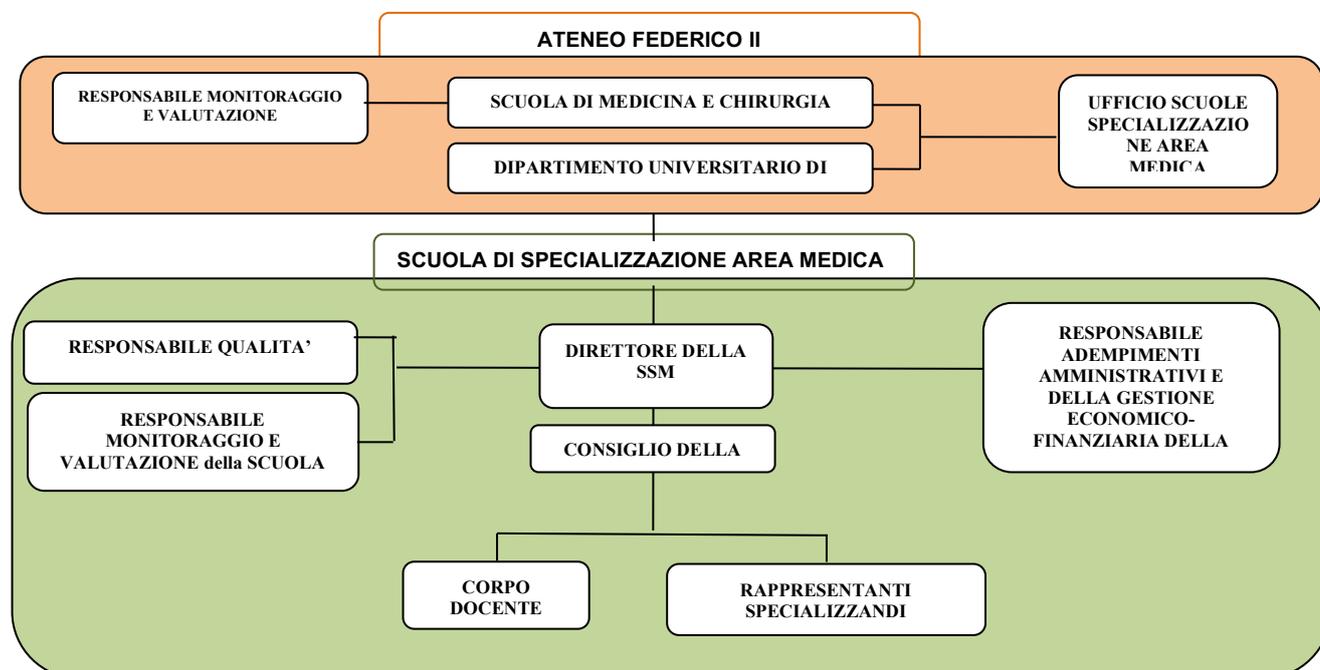
- **Internazionalizzazione:** la Scuola promuove e sostiene il processo di internazionalizzazione attraverso la mobilità degli specializzandi, programmi integrati di studio, iniziative di cooperazione interuniversitaria per attività di studio e di ricerca. Collabora con organismi nazionali e internazionali alla definizione e alla realizzazione di programmi di cooperazione scientifica e di formazione. **Comunicazione della politica**

La Scuola di Specializzazione in Malattie Infettive e Tropicali provvede a comunicare a tutti gli Organi della propria struttura la Politica per la qualità e la rende reperibile al proprio interno (sito internet, mail).

5.3 Responsabilità e autorità della Struttura

Per garantire che il Sistema di Gestione per la Qualità sia efficacemente implementato, non basta pianificarlo ma occorre anche predefinire i ruoli di tutte le funzioni operative della Scuola di Specializzazione. La norma ISO 9001 prescrive pertanto che la Direzione debba definire all'interno dell'organizzazione i ruoli, i compiti, le autorità ed i poteri di ciascuna figura. Un valido strumento utile a tal fine è rappresentato dall' "Organigramma Funzionale e/o Nominale" che definisce le attività delle singole funzioni, i loro rapporti e le responsabilità di ognuno.

Fig. 02 Organigramma Funzionale



Scuola di Medicina e Chirurgia

La Scuola di Medicina e Chirurgia:

- coordina le attività didattiche comuni fra i Dipartimenti che ne fanno parte sovrintendendo alla gestione dell'offerta formativa ed alla tutela della qualità della didattica;
- propone al Consiglio di amministrazione l'istituzione di Scuole di Dottorato e di Specializzazione;

- verifica la distribuzione dei carichi didattici al personale di ruolo ed il conferimento di contratti a docenti esterni per attività di insegnamento ed attività didattiche integrative effettuate dai Dipartimenti

Dipartimento universitario di afferenza

Dipartimento di Medicina Clinica e Chirurgia.

Responsabile Monitoraggio e Valutazione

È nominato dalla Scuola di Medicina Chirurgia e svolge le seguenti attività:

- Supporta tutte le Scuole di Specializzazione di area sanitaria (mediche, chirurgiche e dei servizi) nella raccolta dei requisiti assistenziali della struttura di sede in conformità a quanto richiesto dal DI 402/2017 finalizzato all'accreditamento ministeriale annuale delle Scuole (procedura CINECA_OFF.MIUR)

Competenze/esperienze minime necessarie per la mansione: Personale docente afferente alla Direzione Sanitaria dell'Azienda Ospedaliera Universitaria.

Ufficio Scuole Specializzazione Medica

L'Ufficio Scuole Specializzazione Medica si occupa della gestione delle carriere degli specializzandi medici e non medici (biologi). In particolare, gestisce i seguenti processi:

- immatricolazioni,
- iscrizioni ad anni successivi al primo,
- pagamento tasse e contributi,
- certificazione, predisposizione dei bandi di concorso.

Direttore della SSM

Il Direttore è nominato con decreto del Rettore, dura in carica tre anni ed è rieleggibile una sola volta e:

- rappresenta la Scuola;
- promuove e coordina le attività didattico
- formative specifiche della Scuola di Specializzazione;
- convoca e presiede il Consiglio della Scuola e cura l'esecuzione delle sue delibere;
- ha la responsabilità amministrativa degli atti preordinati al regolare funzionamento della Scuola.

La carica di Direttore della Scuola di Specializzazione è incompatibile con quella di Rettore, Prorettore, componente del Senato Accademico e/o Consiglio di amministrazione dell'Ateneo, Direttore di Dipartimento Universitario.

Competenze/esperienze minime necessarie per la mansione: Professore di ruolo a tempo pieno responsabile di un insegnamento nel relativo Corso di Studio, secondo quanto previsto dal Regolamento della Scuola di Medicina e Chirurgia.

Elezione del Direttore

Il Direttore è eletto dal Consiglio di Scuola di Specializzazione tra i professori di ruolo del settore scientifico disciplinare di riferimento della Scuola appartenente alla sede amministrativa della stessa. Nel caso di settori scientifico-disciplinari di riferimento multipli, è eleggibile a Direttore della Scuola un professore di ruolo di uno dei settori-scientifico disciplinari compresi nell'Ambito specifico della tipologia della Scuola appartenente alla sede amministrativa della stessa.

L'elettorato attivo spetta a tutti i componenti del Consiglio della Scuola alla data delle votazioni per l'elezione del Direttore.

Il Decano dei professori di ruolo del Consiglio della Scuola, a decorrere dal 45° giorno precedente alla data di scadenza del mandato del Direttore, provvede a convocare una riunione del corpo elettorale. La votazione si svolge con voto segreto e ciascuna votazione è valida se vi prende parte almeno la metà più uno degli aventi diritto al voto. Nella prima votazione l'elezione avviene a maggioranza assoluta degli aventi diritto al voto; nella seconda e nella terza votazione si procede a maggioranza assoluta dei votanti. Qualora nella seconda e nella terza votazione nessun candidato abbia ottenuto tale maggioranza, si procede a votazione di ballottaggio tra i due candidati più votati nella terza votazione. In caso di parità di voti riportati prevale la maggiore anzianità nel ruolo e, in caso di parità ulteriore, la maggiore anzianità anagrafica.

Nei casi in cui il Direttore si dimetta o cessi di far parte della Scuola il Decano indice le elezioni per la designazione del nuovo Direttore, entro il più breve tempo e comunque non oltre trenta giorni.

La carica di Direttore non può confliggere con quanto previsto dal Codice Etico dell'Ateneo.

Per le Scuole già attivate, in casi eccezionali e motivati ed in via transitoria per non più di un anno, la direzione della Scuola può essere affidata ad un professore di ruolo del macrosettore concorsuale corrispondente a quello della tipologia della Scuola.

Responsabile Qualità

Il Responsabile Qualità (RQ):

- Svolge, in accordo con la Direzione, le attività per l'implementazione e la sorveglianza della certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ);

- Verifica l'andamento del SGQ;
- Si coordina con il CQA per la pianificazione ed esecuzione degli audit interni;
- Gestisce il Piano delle Azioni Correttive e di miglioramento (PAC);
- Gestisce ad aggiorna la documentazione del SGQ;
- Invia periodicamente al CQA copia aggiornata dell'Appendice al Manuale Qualità e dell'Allegato 1.

Competenze/esperienze minime necessarie per la mansione: Personale docente o tecnico amministrativo strutturato nella Scuola con conoscenze specifiche sulla normativa vigente.

Responsabile Monitoraggio e Valutazione (di Scuola) RMV

Viene nominato dal Direttore della Scuola di Specializzazione e può coincidere con il Responsabile Qualità.

Espleta il suo ruolo nelle seguenti attività previste dai requisiti di accreditamento di cui:

Verifica periodica del soddisfacimento dei requisiti di accreditamento;

- Monitoraggio dei processi e del sistema documentale del sistema qualità;
- Monitoraggio degli indicatori dell'efficacia e dell'efficienza delle attività formative e delle azioni a seguire;
- Monitoraggio degli indicatori relativi agli standard e ai requisiti delle attività formative assistenziali e delle azioni a seguire;
- Monitoraggio dell'attuazione dei programmi formativi;
- Controllo della realizzazione delle attività di valutazione di docenti e delle azioni a seguire;
- Controllo della realizzazione delle attività di valutazione della soddisfazione dei medici in formazione e delle azioni a seguire.
- Fornisce una registrazione e annuale della sua attività di monitoraggio mediante compilazione di check list

Competenze/esperienze minime necessarie per la mansione: Personale docente o tecnico amministrativo strutturato nella Scuola con conoscenze specifiche sulla normativa vigente.

Responsabile degli adempimenti amministrativi e della gestione economico-finanziaria della Scuola

Ha i seguenti compiti e responsabilità:

- Gestione informatica della contabilità;
 - Previsione e controllo della gestione economica finanziaria;
 - Rendicontazione;
 - Controllo amministrativo della carriera universitaria degli specializzandi;
 - Gestione della sospensione per maternità e/o malattia;
 - Rilascio certificazioni di frequenza, attività sostenute e titolo conseguito;
- Controllo della realizzazione delle attività di valutazione – annuali e finali – dei medici in formazione in merito all'apprendimento e alle competenze acquisite (secondo le componenti del sapere, saper fare e saper essere).

Competenze/esperienze minime necessarie per la mansione: Personale amministrativo afferente al Dipartimento in cui è incardinata la Scuola di Specializzazione, come da Regolamento delle Scuole di Specializzazione di area sanitaria.

Consiglio della Scuola

Il Consiglio è composto:

- a) dai professori e ricercatori facenti parte del corpo docente della Scuola;
- b) dai professori a contratto, ivi compreso il personale operante in strutture non universitarie, appartenenti alla rete formativa della Scuola ai sensi dell'art. 3, comma 4, del DI n. 68/2015;
- c) da tre rappresentanti degli specializzandi.

I rappresentanti degli specializzandi durano in carica due anni. Le elezioni sono indette dal Direttore della Scuola almeno 30 giorni prima della scadenza del mandato dei rappresentanti in carica. L'elettorato attivo e passivo spetta a tutti gli iscritti alla Scuola alla data delle elezioni. Ove un rappresentante consegua il diploma o comunque perda la qualità di specializzando prima del termine del mandato, si provvede alla sua sostituzione, mediante scorrimento di eventuali candidati primi non eletti ovvero mediante elezioni integrative, fermo restando che la durata del mandato del sostituto è pari allo scorcio restante agli altri rappresentanti in carica.

Il Consiglio:

- programma le attività didattico-formative della Scuola all'inizio di ogni anno accademico determinando, in conformità agli ordinamenti e regolamenti didattici, le modalità di svolgimento delle attività teoriche e professionalizzanti degli specializzandi, ivi compresa la rotazione tra le strutture inserite nella rete formativa, nonché la tipologia delle attività professionalizzanti che essi devono eseguire per essere ammessi a sostenere l'esame di profitto annuale.
- elegge il Direttore della Scuola;
- individua, laddove necessario di concerto con le altre Scuole afferenti alla medesima area e classe, un docente coordinatore per gli insegnamenti di cui al cosiddetto "tronco comune" da proporre per la nomina alla Scuola di Medicina e Chirurgia;
- nomina tra i docenti della Scuola i Tutor ai quali è affidata la responsabilità di indirizzo, valutazione qualitativa dell'apprendimento e certificazione delle competenze acquisite dallo specializzando; nonché eventuali altri tutor con compiti di controllo delle attività professionalizzanti svolte dagli specializzandi. Fra i tutor nominati può essere nominato un coordinatore con funzione di raccordo e sintesi per le attività loro pertinenti.
- propone agli Organi competenti l'affidamento degli insegnamenti;

- costituisce un'apposita Commissione didattica al fine di individuare e definire i percorsi formativi e le attività professionalizzanti degli specializzandi, le modalità di svolgimento delle stesse, con particolare riferimento alla necessità di rotazione degli specializzandi nell'ambito della rete formativa, nonché i criteri e gli indicatori funzionali alla valutazione della continuità e della qualità didattiche;
- individua e definisce le modalità di accertamento e registrazione delle attività degli specializzandi tenuto conto di quanto disposto dalla vigente normativa e con particolare riguardo alle attività professionalizzanti, le quali vanno documentate, come previsto dall'art. 38, comma 2 del d.lgs. n. 368/99, attraverso il libretto-diario delle attività formative dove, il docente-tutore, annota e certifica mensilmente le attività svolte dallo specializzando nonché la conseguente valutazione sull'acquisizione delle competenze, capacità ed attitudini dello specializzando;
- delibera in merito alle proposte di convenzioni con strutture esterne per la costituzione e aggiornamento della rete formativa coerentemente a quanto disposto dalla vigente normativa.

Convocazione:

Il Consiglio è convocato dal Direttore, che lo presiede, mediante comunicazione scritta, via posta elettronica certificata o altro mezzo che provi l'avvenuta ricezione almeno cinque giorni prima della seduta. Il quorum costitutivo si intende raggiunto in presenza della metà più uno dei componenti il Consiglio al netto degli assenti giustificati, ferma restando la necessità della presenza di almeno un terzo dei componenti del Consiglio stesso. Per essere considerate giustificate le assenze devono essere motivate per iscritto. La giustificazione deve pervenire al Direttore della Scuola, anche per posta elettronica, entro l'orario di inizio della seduta e deve indicare il motivo specifico dell'assenza. Coloro che sono collocati in aspettativa per qualsiasi motivo sono considerati assenti giustificati; sono altresì considerati giustificati gli assenti per missione. Le delibere vengono adottate a maggioranza dei votanti. Le funzioni di Segretario verbalizzante sono, di norma, svolte dal docente anagraficamente più giovane in ruolo. La partecipazione alle riunioni del Consiglio costituisce dovere istituzionale per tutti i componenti dello stesso.

Il Consiglio della Scuola di Specializzazione, al fine di individuare e definire i percorsi formativi e le attività professionalizzanti degli specializzandi, le modalità di svolgimento delle stesse nonché i criteri e gli indicatori funzionali alla valutazione della continuità e della qualità didattiche si avvale di una Commissione didattica. La Commissione didattica è una modalità operativa delle attività del Consiglio ed è composta da un numero variabile di membri in rapporto alle esigenze di ciascuna Scuola di Specializzazione. Devono necessariamente far parte della Commissione Didattica: il Direttore della Scuola, un rappresentante degli specializzandi eletto dagli stessi, il coordinatore dei tutor, ove nominato.

La Commissione didattica propone al Consiglio della Scuola - sentito il docente coordinatore del tronco comune - l'organizzazione e le modalità di svolgimento e/o frequenza delle attività formative teoriche, pratiche e di tirocinio ed elabora i criteri e gli indicatori per la valutazione e assicurazione della qualità.

Corpo docente

Il corpo docente delle Scuole di Specializzazione di Area sanitaria è costituito da Professori di ruolo di I e II fascia, da Ricercatori universitari e da personale operante nelle Strutture appartenenti alla rete formativa della Scuola nominato a tal fine dalle strutture didattiche conferenti gli incarichi di insegnamento, su proposta del Consiglio della Scuola, ai sensi del D.M. 21 maggio 1998, n. 242. Il corpo docente deve comprendere almeno due Professori di ruolo nel settore scientifico-disciplinare di riferimento della tipologia della Scuola. Per le Scuole per le quali non è identificabile un singolo settore scientifico-disciplinare di riferimento, il corpo docente comprende almeno due Professori di ruolo afferenti ad uno dei settori scientifico-disciplinari indicati nell'ambito specifico della tipologia della Scuola. In via transitoria e per non più di tre anni il corpo docente della Scuola può comprendere un solo professore di ruolo del settore scientifico-disciplinare di riferimento della tipologia della Scuola.

Docenti tutor di percorso e tutor di attività

Durante le attività formative, il medico in formazione specialistica viene seguito da due figure di tutori:

- Tutor di percorso;
- Tutor di attività o supervisore temporaneo.

Il programma di formazione implica la partecipazione guidata alla totalità delle attività mediche previste nonché la graduale assunzione di compiti assistenziali e l'esecuzione di interventi con autonomia, vincolate alle direttive ricevute dal tutor di percorso, d'intesa con la direzione sanitaria e con i dirigenti dell'unità operativa o struttura assistenziale presso la quale è assegnato.

Il Tutor di percorso è nominato dal Direttore su designazione del Consiglio all'inizio di ciascun anno, sentiti gli specializzandi interessati. Il numero massimo di medici in formazione specialistica per tutor è pari a 3 unità. Il tutor di percorso deve essere preferibilmente una figura universitaria; può essere anche un medico strutturato del Policlinico o personale del Servizio Sanitario. Il Consiglio della scuola lo identifica quale supervisore temporaneo delle attività formative del medico in formazione specialistica. Viene designato sulla base di requisiti di elevata qualificazione scientifica, adeguato curriculum professionale e documentata capacità didattico-formativa.

Il tutor di percorso svolge le seguenti attività/funzioni:

- ha la responsabilità dei medici in formazione specialistica a lui attribuiti e propone al Consiglio di scuola eventuali modifiche del programma formativo annuale in base a mutate necessità didattiche e alle specifiche esigenze del programma di formazione individuale;
- svolge attività di raccordo tra il Direttore della scuola e i Dirigenti responsabili delle Strutture (tutor di attività o supervisori temporanei), presso i quali il medico in formazione specialistica effettua il proprio addestramento professionalizzante;
- verifica che i medici in formazione specialistica a lui attribuiti siano in possesso del giudizio di idoneità alla mansione specifica in corso di validità, rilasciato dal Servizio di Sorveglianza sanitaria dell'Ateneo. In assenza del medesimo, segnala al Direttore della scuola il mancato adempimento dell'obbligo a sottoporsi a visita medica da parte del medico in formazione specialistica;
- rappresenta il punto di riferimento per il medico in formazione specialistica per tutte le attività cliniche e gli atti medici, svolgendo attività di supervisione in relazione ai livelli di autonomia attribuiti;
- adotta adeguati strumenti per la valutazione dei medici in formazione specialistica;
- esprime una valutazione del medico in formazione specialistica, tenendo presenti i giudizi formulati dai tutor di attività o supervisori temporanei;
- segnala al Direttore della scuola eventuali periodi prolungati di assenza ingiustificata del medico in formazione specialistica.

La valutazione del medico in formazione specialistica da parte del tutor di percorso deve essere effettuata sulla base del grado di raggiungimento degli obiettivi formativi previsti nel programma di formazione.

È prevista anche la figura del tutor di attività o supervisore temporaneo, il cui ruolo viene ricoperto da singoli responsabili di attività assistenziali o legate ai servizi a cui il medico in formazione specialistica partecipa, secondo quanto stabilito dal Consiglio della scuola

Il tutor di attività/funzioni svolge le seguenti funzioni:

- coopera con il tutor di percorso nella realizzazione dei compiti formativi e didattici interagendo in prima persona con il medico in formazione specialistica;
- sottoscrive l'attività svolta sotto la sua supervisione dal medico in formazione specialistica sul libretto-diario;
- adotta adeguati strumenti per la valutazione dei medici in formazione specialistica;
- concorre al processo di valutazione del medico in formazione specialistica per la valutazione della prova finale annuale.

Rappresentanti degli specializzandi

I rappresentanti degli specializzandi durano in carica due anni. Le elezioni sono indette dal Direttore della Scuola almeno 30 giorni prima della scadenza del mandato dei rappresentanti in carica. L'elettorato attivo e passivo spetta a tutti gli iscritti alla Scuola alla data delle elezioni. Ove un rappresentante consegua il diploma o comunque perda la qualità di specializzando prima del termine del mandato, si provvede alla sua sostituzione, mediante scorrimento di eventuali candidati primi non eletti ovvero mediante elezioni integrative, fermo restando che la durata del mandato del sostituto è pari allo scorcio restante agli altri rappresentanti in carica.

6.0 PIANIFICAZIONE

6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità

In fase di pianificazione, si intende individuare tutti i rischi da prevenire o dei quali ridurre gli effetti indesiderati e le opportunità da cogliere per assicurarsi un costante raggiungimento degli obiettivi e il miglioramento continuo. Un utile strumento è rappresentato dalla "Swot Analysis" (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats*) come da schema seguente:

<p>Punti di Forza</p> <p>- Volumi prestazionali e tipologie delle casistiche adeguate alla formazione specialistica sia per la sede che per le strutture collegate</p>	<p>Punti di Debolezza</p> <p>- Spazi e luoghi non pienamente rispondenti alle esigenze degli specializzandi</p>
<p>Opportunità</p> <p>- Attrattività e attualità del percorso formativo</p>	<p>Minacce</p> <p>- presenza di molti competitor a livello regionale e nazionale</p> <p>- futura rapida saturazione delle possibilità di placement a livello regionale e nazionale</p>

6.2 Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento

In coerenza con la Politica dichiarata dal Direttore della Scuola di Specializzazione in Malattie Infettive e Tropicali, vengono stabiliti obiettivi per la qualità di lungo e breve periodo (annuali) e i programmi finalizzati al raggiungimento degli stessi. Gli obiettivi devono essere: in linea con gli indirizzi espressi nella Politica per la qualità, misurabili, monitorati, comunicati, aggiornati, documentati e pianificati.

Nel pianificare come raggiungere i propri obiettivi, la Scuola di Specializzazione in Malattie Infettive e Tropicali determina:

- cosa sarà fatto;
- quali risorse saranno richieste
- chi ne sarà responsabile
- quando sarà completato
- in base a quali criteri saranno valutati i risultati

Eventuali scostamenti dei risultati raggiunti rispetto agli obiettivi prefissati devono essere analizzati nelle loro cause e gestiti con le necessarie azioni di recupero a seconda dello scostamento. (Allegato 1 all'Appendice Manuale Qualità).

Gli obiettivi per la qualità della Scuola sono registrati nell'Allegato 1 all'Appendice Manuale Qualità

6.3 Pianificazione delle modifiche

La Scuola di Specializzazione, a seguito del riesame del sistema, analizza, valuta e decide le modalità di attuazione delle modifiche richieste, garantendo nel tempo l'efficienza del Sistema di Gestione per la Qualità. Quando un cambiamento sul Sistema risulta necessario, esso deve essere pianificato. La pianificazione richiede che la Scuola di Specializzazione stabilisca a priori quali debbano essere:

- i motivi del cambiamento e le potenziali conseguenze su altri processi, risorse o parti del sistema;
- le risorse disponibili a realizzare il cambiamento
- l'assegnazione e riassegnazione delle responsabilità e autorità

Le necessità di modifica del Sistema di gestione scaturiscono dalle dinamiche di contesto o da cambiamenti di natura tecnico-organizzativa della Scuola; per i suddetti aspetti si rinvia al Regolamento di funzionamento della Scuola di Specializzazione.

7.0 SUPPORTO

7.1 Risorse

7.1.1 Generalità

La Scuola di Specializzazione determina e fornisce le risorse necessarie per l'istituzione, l'attuazione, il mantenimento e il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità.

Tra queste rientrano le risorse umane, le infrastrutture e le risorse economiche.

7.1.2 Risorse Umane

Quando si parla di risorse umane, si intende tutto il personale il cui ruolo abbia un'influenza significativa sulle attività svolte in ambito SGQ, comprendendo, oltre ai dipendenti dell'Ateneo e dell'Azienda Ospedaliera Universitaria, anche il personale temporaneo e quello "esterno" (quale ad esempio il tutor di attività o supervisore temporaneo).

Attualmente la Scuola di Specializzazione si avvale di:

Personale interno:

- Professori (di prima e seconda fascia) e Ricercatori dell'Ateneo;
- Personale Amministrativo.

Personale esterno:

- Docenti a contratto.

7.1.3 Infrastruttura

L'infrastruttura è costituita dagli spazi di lavoro e dalle attrezzature e apparecchiature necessarie per la conduzione e gestione dei processi.

La capacità strutturale e tecnologica (disponibilità di aule, laboratori, locali amministrativi, biblioteche, ambienti di degenza per l'esercizio delle funzioni) e gli standard infrastrutturali (disponibilità di attrezzature,

strumenti didattici e tecnologici necessari per l'esercizio delle funzioni) possedute da ciascuna Struttura rientrante nella rete formativa della Scuola di Specializzazione sono evidenziate nei documenti denominati "MOD CSI Capacità Strutturale Infrastrutturale - Sede" e "MOD CSIC Capacità Strutturale Infrastrutturale - Collegate".

La Scuola inoltre dispone di un sistema informatico di gestione della contabilità reso disponibile dall'Ateneo Federico II.

7.1.4. Ambiente per il funzionamento dei processi

La Scuola di Specializzazione mette a disposizione un ambiente di lavoro inteso come combinazione di fattori umani e fisici, idoneo al funzionamento dei suoi processi. Il requisito è rispettato da tutte le Strutture della rete formativa (Sede e Strutture collegate).

7.1.5. Risorse per il monitoraggio e la misurazione

Requisito non applicato, in quanto la Scuola di Specializzazione non è proprietaria della strumentazione utilizzata nell'attività didattica e non è responsabile della relativa taratura.

7.1.6 Conoscenza organizzativa

La Scuola di Specializzazione determina la conoscenza necessaria per il funzionamento dei propri processi e per conseguire la conformità dei servizi offerti. La conoscenza organizzativa è l'insieme delle conoscenze specifiche maturate generalmente attraverso l'esperienza, utilizzate e condivise al fine di conseguire gli obiettivi della Scuola di Specializzazione.

7.2 Competenza

La Scuola di Specializzazione assicura che il numero e la qualificazione dei docenti siano adeguati a sostenere le esigenze degli specializzandi, tenuto conto sia dei contenuti scientifici che dell'organizzazione didattica. L'attività didattica dei Docenti è di diretta derivazione dall'attività di ricerca che è inquadrata nella declaratoria del Settore Scientifico Disciplinare al quale il Docente afferisce. La competenza specifica del Docente nell'ambito della sua professionalità è riscontrata in fase di attribuzione dello specifico insegnamento. La competenza dei docenti è registrata nel documento denominato "MOD_CCF Contesto culturale e formativo".

7.3 Consapevolezza

La Scuola di Specializzazione assicura la continua sensibilizzazione del proprio personale sull'importanza dell'attività che ciascuno svolge, sul contributo che ciascuno fornisce al raggiungimento degli obiettivi di qualità e di efficacia del Sistema di Gestione e della conseguente performance della Scuola. La consapevolezza è raggiunta grazie al costante confronto e coinvolgimento che si realizzano nelle riunioni periodiche del Consiglio della Scuola di Specializzazione.

7.4 Comunicazione

Una comunicazione efficace è essenziale per un Sistema di Gestione, tanto che la Direzione stessa deve garantire che siano presenti meccanismi che la facilitino. Di necessità, la comunicazione è bidirezionale e non riguarda ciò che si vuole comunicare, ma anche ciò che è stato compreso, in altri termini, ciò che si è pianificato e ciò che si è raggiunto.

I meccanismi di comunicazione adottati dalla Scuola di Specializzazione sono:

- riunioni periodiche dei componenti del Consiglio della Scuola;
- posta elettronica istituzionale;
- pagine web di ciascun Docente

Verranno istituiti:

- sito web della Scuola di Specializzazione;
- piattaforma social media;

7.5 Informazioni documentate

Il Sistema di Gestione per la qualità della Scuola di Specializzazione comprende:

- a) le informazioni documentate richieste dalla norma ISO 9001;
- b) le informazioni documentate che la Scuola determina necessarie per l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità;
- c) le informazioni documentate richieste dal D.I. n.402/2017

I criteri di gestione dei documenti enunciati nella procedura dedicata, hanno lo scopo di garantire l'adozione di un sistema di controllo che assicuri la disponibilità di edizioni appropriate dei documenti, e che i documenti in vigore siano adeguatamente identificati, conservati e prontamente rimossi quando superati.

La documentazione di supporto del SGQ, sia essa di origine interna che di origine esterna, è utilizzata per regolamentare e registrare le condizioni, le modalità e le responsabilità relative all'esecuzione delle attività di carattere organizzativo e di gestione. L'insieme dei documenti utilizzati è descritto in appositi elenchi.

La documentazione interna è composta da:

- 1) Regolamento di funzionamento della Scuola di Specializzazione (disponibile in formato cartaceo)
- 2) Domanda di accreditamento della Scuola di Specializzazione, disponibile anche in formato cartaceo.

La Documentazione del SGQ è composta da:

- 1) Appendice al Manuale di Qualità di Ateneo
- 2) Allegato 1 "Analisi dei Rischi e delle Opportunità"
- 3) Organigramma nominale
- 4) Piano Azioni Correttive e di Miglioramento
- 5) Riesame di Direzione
- 6) Politica per la Qualità

Le informazioni documentate richieste dal D.I. n.402/2017 correlate ai processi della Scuola di Specializzazione sono evidenziate nella tabella seguente:

Processi		Registrazioni D.I. nr. 402/2017
PROCESSI PRINCIPALI	Progettazione del Percorso Formativo	IST-PF Progettazione Formativa
	Organizzazione delle attività di didattica frontale	IST-AD Programmazione attività didattiche
	Organizzazione della attività assistenziali	IST-AA Programmazione attività assistenziali
	Rotazione obbligatoria dei medici in formazione specialistica tra le differenti strutture della rete formativa	Calendario rotazioni

	Organizzazione degli incontri formativi dei medici in formazione specialistica	Calendario lezioni
	Organizzazione delle attività di guardia tutorata	MOD-TS Tutor e Specializzandi
	Organizzazione delle attività di ricerca	MOD-CCF Contesto Culturale-Formativo
	Valutazione dell'attività formativa	Libretto diario
PROCESSI DI SUPPORTO	Registrazione e certificazione delle attività formative	Libretto diario
	Sviluppo e mantenimento delle competenze	MOD-CCF Contesto Culturale-Formativo
	Gestione degli approvvigionamenti per la Scuola	Appendice al MQ della Scuola
	Gestione aule, attrezzature e risorse materiali	MOD-CSI Capacità Strutturale Infrastrutturale Sede; MOD-CSIC Capacità Strutturale Infrastrutturale Collegata
	Gestione di permessi ai medici in formazione specialistica	Modulo richiesta ferie, Modulo richiesta permessi per motivi personale
	Missione e organizzazione della Scuola	MOD-PM Politica e Missione; MOD-FD Funzionigramma Descrittivo; MOD-SCS Componenti consiglio della scuola; PRO-VP Volumi Prestazionali; MOD-VP Volumi prestazionali;
PROCESSI GENERALI	Gestione dei rapporti con i servizi territoriali e le strutture periferiche	Convenzioni appositamente stipulate con le strutture della rete
	Gestione del sistema di qualità della Scuola	Insieme della documentazione del Sistema di Gestione Qualità relativa agli Allegati 1-2-3 del D.I. 402/2017
	Valutazione della Scuola da parte dei medici in formazione specialistica	MOD-SS Soddisfazione specializzandi -con domande del ministero
	Gestione del miglioramento della Scuola	MOD-EE Cruscotti di Efficacia Efficienza; MOD-RA Relazione Andamento Annuale della Scuola

8.0 ATTIVITA' OPERATIVE

8.1 Pianificazione e controllo operativi

La SSM pianifica e sviluppa i processi necessari per la realizzazione del servizio. La pianificazione, descritta in modo grafico attraverso la mappa dei processi (fig. 01), i documenti denominati “Programmazione attività didattiche” e “Programmazione attività assistenziali” (in allegato) e l'insieme dei documenti del Sistema Qualità (documenti obbligatori del D.I. 402/2017 e documenti per la certificazione ISO 9001) risulta coerente con i requisiti dei processi del Sistema di Gestione per la Qualità.

8.2 Requisiti per i prodotti e i servizi

Il Decreto Interministeriale n. 402 del 2017 identifica i requisiti e gli standard per le Scuole di Specializzazione di rea medica, nonché gli indicatori di attività formativa ed assistenziale necessari per le singole strutture di sede e della rete formativa e definisce:

- a) gli standard minimi generali e specifici, le modalità e i termini per l'accreditamento delle strutture clinico - assistenziali, ospedaliere e territoriali facenti parte della rete formativa delle scuole di specializzazione (Allegato 1 del DI 402/2017);
- b) i requisiti minimi generali e specifici di idoneità della rete formativa delle scuole di specializzazione, (Allegato 2 del DI 402/2017);
- c) le disposizioni concernenti il sistema di gestione e certificazione della qualità, il Libretto-diario e il Diploma Supplement, (Allegato 3 del DI 402/2017);
- d) gli indicatori di performance di attività didattica e formativa e di attività assistenziale (Allegato 4 del DI 402/2017);

Ai fini dell'istituzione, accreditamento e relativa attivazione delle scuole di specializzazione, il MIUR, con cadenza annuale, dispone l'aggiornamento della Banca Dati relativa agli standard.

8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi

La progettazione del percorso formativo avviene in conformità a quanto sancito nel Decreto Interministeriale n. 68 del 04 febbraio 2015 e declinato nel Regolamento delle Scuole di Specializzazione di area Sanitaria dell'Università degli Studi di Napoli Federico II secondo la seguente modalità operativa:

1. Il percorso didattico articolato, in attività formative preordinate al raggiungimento degli obiettivi formativi utili a conseguire il titolo.
2. Le attività sono, a loro volta, suddivise in ambiti omogenei di saperi, identificati da Settori scientifico disciplinari.
3. Le attività formative ed i relativi CFU sono, così ripartiti:
 - a) attività di base a cui assegnare 5 CFU;
 - b) attività caratterizzanti a cui assegnare almeno 155 CFU per le scuole articolate in 3 anni di corso, 210 CFU per le scuole
4. articolate in 4 anni di corso e 270 CFU per le scuole articolate in 5 anni di corso;
 - d) attività affini, integrative e interdisciplinari a cui assegnare 5 CFU;
 - e) attività finalizzate alla prova finale a cui sono assegnati 10-15 CFU;
 - f) altre attività a cui sono assegnati 5 CFU
5. La prova finale consiste nella discussione della tesi di Specializzazione e tiene conto dei risultati delle valutazioni periodiche derivanti anche dalle prove in itinere, nonché dei giudizi dei docenti-tutor per la parte professionalizzante.

6. Per il conseguimento del Diploma di Specializzazione lo specializzando deve aver acquisito 240 crediti.

8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo

La Pianificazione della progettazione è dettagliata nel Regolamento della Scuola di Specializzazione in Malattie Infettive e Tropicali. Nello stesso, viene allegato l'Ordinamento didattico della Scuola in conformità ai decreti vigenti.

8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo

La Scuola di Specializzazione effettua controlli sul processo di progettazione e sviluppo conducendo attività di Riesame, Verifica e Validazione.

Le attività di **Riesame** della progettazione e sviluppo sono il modo per assicurare che progettazione e sviluppo stiano procedendo come pianificato. Durante la stesura e/o modifica dell'Ordinamento Didattico vengono svolte delle riunioni con le parti interessate per verificare che il contenuto dello stesso sia coerente con la "Mission" della Scuola. Scopo di questa fase di controllo della progettazione è identificare eventuali problematiche e discutere eventuali soluzioni per determinare quali azioni correttive adottare.

La **Verifica** della progettazione e dello sviluppo assicura che gli output della progettazione siano allineati con gli input. La modalità di verifica della progettazione si esplicita attraverso riunioni del Consiglio della Scuola.

La **Validazione** del progetto formativo è diretta alla valutazione della conformità degli output del progetto alle esigenze dell'utente del servizio. Questa fase è quindi simile alla verifica, ma viene valutato l'output finale del progetto in relazione alle esigenze delle parti interessate. La Validazione si realizza con l'Accreditamento concesso dal MIUR che avviene con cadenza annuale.

8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno

I processi ed i servizi forniti dall'esterno sono quelli erogati dalle strutture rientranti nella rete formativa della scuola (strutture collegate, complementari ed eventualmente extra-rete).

La rete formativa è definita su base regionale o interregionale, di norma tra Regioni vicine, in base a specifici Accordi o

Protocolli di Intesa promossi dalle Università interessate.

I processi ed i servizi forniti dall'esterno sono sottoposti al controllo dell'Osservatorio Nazionale che prevede la verifica del possesso nel tempo degli standard e dei requisiti stabiliti, nonché l'utilizzo degli indicatori di performance, aggiornati periodicamente, per valutare l'attività formativa ed assistenziale.

Oltre agli indicatori, l'Osservatorio nazionale, si avvale dei seguenti strumenti di valutazione della formazione erogata:

- a) strumenti diretti: visite in loco
- b) strumenti indiretti: questionari anonimi, somministrati ai medici in formazione.

8.5 Produzione ed erogazione dei servizi

Per tutti i servizi offerti, inseriti nel campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità, sono state predisposte le mappe dei processi e le relative pianificazioni.

Le attività operative della Scuola di Specializzazione sono descritte nei documenti denominati “Programmazione attività didattiche” e “Programmazione attività assistenziali” in allegato al presente documento.

8.6 Rilascio di prodotti e servizi

Al termine del corso di specializzazione lo studente consegue il diploma di specializzazione corredato dal Supplemento al Diploma rilasciato dalle Università ai sensi dell’art.11, comma 8, del DM 270/2004, che documenta l’intero percorso formativo svolto dallo specializzando e che indica le Attività elettive che hanno caratterizzato lo specifico percorso individuale.

La prova finale consiste nella discussione della tesi di specializzazione e tiene conto dei risultati delle valutazioni periodiche derivanti dalle prove in itinere, nonché dei giudizi dei docenti-tutori.

Per il conseguimento del Diploma di specializzazione, lo specialista in formazione deve aver acquisito 240 crediti, secondo la durata del corso di specializzazione.

8.7 Controllo degli output non conformi

Si assicura che le eventuali problematiche riscontrate durante il ciclo di vita del percorso formativo della Scuola (output non conformi ai requisiti) siano identificate e tenute sotto controllo, in particolare:

- in tutte le fasi del processo sono identificati e monitorati i dati di misura degli indicatori stabiliti dall’Osservatorio Nazionale;
- nella fase di accreditamento annuale della Scuola le non conformità segnalate dall’Osservatorio Nazionale;
- nella fase di erogazione sono identificate e monitorate le criticità emerse dai questionari di soddisfazione dei medici in formazione;

A seguito della valutazione dei suddetti dati, qualora non conformi alle aspettative, vengono messe in atto azioni correttive monitorate nel tempo.

9.0 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

9.1.1 Generalità

Le attività della Scuola sono sottoposte al controllo dell’Osservatorio Nazionale.

L’Osservatorio Nazionale verifica e monitora il possesso ed il mantenimento degli standard e dei requisiti, nonché il miglioramento rilevato attraverso gli indicatori di performance verificando periodicamente la qualità del percorso formativo specialistico, di concerto con gli omologhi Osservatori regionali. La valutazione quantitativa e qualitativa delle strutture e della rete formativa consiste nella verifica del possesso nel tempo degli standard e dei requisiti stabiliti, nonché nell’utilizzo degli indicatori di performance (di cui all’art.3, comma 3 del D.I. n. 68/2015) per valutare l’attività formativa ed assistenziale.

Al fine della valutazione della qualità della formazione professionalizzante l’Osservatorio nazionale, in funzione delle finalità ad esso attribuite, individua ed aggiorna periodicamente degli indicatori di performance formativa ed un panel di indicatori di performance di attività assistenziale, questi ultimi da utilizzare sia per la struttura universitaria di sede che per le strutture collegate, fatta salva l’esigenza di considerare/monitorare, scelti tenendo conto dello specifico ruolo nell’ambito della formazione specialistica delle strutture sanitarie coinvolte. Le modalità di utilizzo dei predetti indicatori sono descritte nell’allegato 4 del DI 402/2017.

Oltre agli indicatori, l'Osservatorio nazionale, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità della formazione specialistica erogata, si avvale dei seguenti ulteriori strumenti di valutazione della formazione erogata:

a) strumenti diretti: visite in loco ed eventuali ulteriori strumenti quali i progress test che portano alla redazione di rapporti di valutazione della qualità;

b) strumenti indiretti: questionari anonimi, somministrati ai medici in formazione, per la verifica di aspetti sia di tipo quantitativo, adottando item di verifica delle modalità della formazione e sui servizi offerti connessi alla formazione erogata dalla Scuola, sia di tipo qualitativo, utilizzando item di opinione.

Le attività di monitoraggio, effettuate con cadenza almeno annuale, vengono definite dall'Osservatorio nazionale attraverso la predisposizione e la standardizzazione della documentazione che viene recepita dagli Osservatori regionali, ferma restando la possibilità di questi ultimi di espletare in maniera autonoma le suddette attività.

Nel caso venga meno il possesso degli standard e dei requisiti minimi, nonché si rilevi un abbassamento delle performance formative e assistenziali esplorate tramite gli indicatori, gli Osservatori regionali sono tenuti a darne comunicazione all'Osservatorio nazionale, ferma restando la prerogativa da parte di quest'ultimo di effettuare autonomamente attività di monitoraggio, diretta o indiretta. L'Osservatorio nazionale assume le decisioni conseguenti al monitoraggio qualora non siano rispettati gli standard, i requisiti minimi e gli indicatori di performance formativa e assistenziale.

Le prime attività di monitoraggio, le cui risultanze vengono utilizzate quale termine di raffronto per le successive rilevazioni periodiche, vengono espletate entro un anno dall'accreditamento della Scuola.

Il DI n. 402/2017 definisce inoltre, ad ulteriore supporto della valutazione quantitativa e qualitativa delle strutture della rete formativa e delle attività formative erogate dalla Scuola, le modalità da adottare da parte dell'Università circa:

- a) il sistema di gestione e certificazione della qualità;
- b) la modalità di registrazione delle attività connesse con l'intero percorso formativo nel Libretto-diario del medico informazione specialistica;
- c) le modalità per il sistema di certificazione del Diploma Supplement;

Libretto-Diario

Ai fini della registrazione delle attività connesse con l'intero percorso formativo è obbligatoria la compilazione del Libretto-diario su supporto informatico.

Il Libretto-diario deve contenere:

- scheda identificativa del medico in formazione specialistica, dei tutor e della composizione del corpo docente;
- descrizione delle finalità specifiche della Scuola;
- descrizione sintetica del percorso formativo (obiettivi formativi di base, generali e integrati specifici per ogni tipologia di Scuola) con i relativi CFU;
- descrizione qualitativa e quantitativa delle attività professionalizzanti obbligatorie per il raggiungimento delle finalità formative della Scuola riferite a ogni anno di corso;
- diario delle attività formative professionalizzanti e di didattica formale (discussione casi clinici, journal club, ecc);
- registrazione e certificazione della frequenza relativa a pratiche professionalizzanti con diversi gradi di responsabilizzazione all'interno della Scuola (es: interventi chirurgici, procedure endoscopiche, indagini diagnostiche e strumentali);

- certificazione dell'attività svolta e del livello di responsabilità ed autonomia crescente in ciascuna delle strutture della rete formativa con relazione del Direttore della struttura circa l'attività svolta dallo specializzando;
- valutazione annuale da parte del tutor descrivente oltre alle competenze acquisite il grado di autonomia raggiunto;
- registrazione delle attività formative svolte all'estero con certificazione da parte del Direttore della relativa struttura ospitante;
- partecipazioni a corsi, congressi e seminari;
- giudizio valutativo per ogni singolo anno di corso e sull'esame di diploma con il titolo della tesi.

9.1.2 Soddisfazione del cliente

L'Osservatorio nazionale della formazione sanitaria specialistica (ONFSS), per la realizzazione del monitoraggio dei risultati della qualità della formazione specialistica dei medici, ha stabilito di somministrare ogni anno agli specializzandi medici un questionario di valutazione delle scuole di specializzazione previsto dal decreto ministeriale n. 402/2017. Il questionario di valutazione è anonimo ed è inteso ad acquisire elementi per la verifica di aspetti qualitativi e quantitativi della formazione specialistica. Il questionario è rivolto ai medici iscritti a tutti gli anni di corso. Sono esclusi dalla compilazione soltanto gli specializzandi immatricolati al 1° anno.

Si richiama l'attenzione sul fatto che l'ONFSS ha confermato che la partecipazione dello specializzando alla rilevazione di cui al questionario è da intendersi come condizione di accesso all'esame di profitto di fine anno o, per gli iscritti all'ultimo anno, all'esame finale.

La compilazione del questionario è stata resa possibile attraverso il sito del CINECA e l'elaborazione dei dati è invece stata svolta dal Consorzio Interuniversitario Almalaurea.

9.2 Audit Interno

La Scuola è soggetta ad audit interni formali, periodici e programmati.

Audit interni di conformità ai requisiti di Accreditemento

Le verifiche della conformità ai requisiti di accreditamento possono essere:

- di prima parte o di autovalutazione
- verifiche ministeriali da parte dell'Osservatorio Nazionale della Formazione Medica Specialistica

Il RMV, annualmente prepara e conduce verifiche utilizzando la check list sui requisiti di accreditamento.

Il RMV registra le evidenze appropriate e disponibili.

Al termine della verifica, il RMV comunica al Direttore della scuola:

- lo stato di conformità ai requisiti
- lo stato delle eventuali azioni correttive in essere o da approvare
- eventuali criticità estese riscontrate nel portare avanti con successo il processo di messa in conformità.

Per le verifiche da parte dell'Osservatorio Nazionale della Formazione Medica Specialistica, il Direttore della scuola partecipa attivamente alla verifica, mentre il RMV assiste il Direttore.

In caso di riscontro di criticità estese nel portare a termine il processo di messa in conformità, il Direttore della scuola riesamina, con il contributo di RMV, le cause alla radice delle criticità e definisce le opportune azioni correttive.

Audit interni di conformità ai requisiti di Certificazione ISO 9001

Gli audit interni sono gestiti dal Centro di Qualità di Ateneo che pianifica in accordo con i Referenti qualità della Scuola secondo la Procedura Gestionale “Gestione degli audit” CQA/PGE/Ge.Audit

9.2 Riesame

La Scuola redige con frequenza almeno annuale un documento di registrazione denominato *Relazione annuale sull'andamento della Scuola _Riesame di direzione* in conformità al DI 402:2017 e alla Norma UNI EN ISO 9001:2015.

Attraverso la *Relazione annuale sull'andamento della Scuola _Riesame di direzione*, la Direzione (DIR) valuta annualmente l'appropriatezza, l'adeguatezza, l'efficienza e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità, a realizzare quanto pianificato e a conseguire gli obiettivi stabiliti

La *Relazione annuale sull'andamento della Scuola _Riesame di direzione* viene preparata dal Responsabile Qualità ed approvata dalla Direzione in modo da disporre di dati e report su:

- il posizionamento e l'avanzamento dei piani rispetto agli obiettivi per la qualità prefissati e misurati mediante indicatori;
- la politica della qualità;
- gli audit interni e di parte terza;
- i risultati dell'ultima relazione annuale;
- le prestazioni dei processi e dei servizi erogati;
- le valutazioni dei fornitori;
- lo stato e le analisi delle non conformità ripetitive, delle azioni correttive e di miglioramento;
- le informazioni di ritorno dai clienti e dalle altre parti interessate (reclami, risultati delle indagini sulla soddisfazione dei docenti e degli specializzandi);
- i cambiamenti in corso;
- le esigenze di nuove risorse;
- le proposte di miglioramento.

Tra i documenti di registrazioni presi in considerazione per la redazione della Relazione ci sono:

- i risultati sull'opinione degli specializzandi e dei docenti
- regolarità e stato degli specializzandi rispetto all'ordinamento e al programma didattici
- risultati delle prove di fine anno
- i report dei monitoraggi degli anni precedenti
- lo stato delle eventuali azioni correttive e di miglioramento.

Inoltre, in allegato alla Relazione:

- Allegato 1 al MQ di Ateneo
- PAC: Piano delle azioni correttive e di miglioramento
- Report Valutazione da libretto diario
- Check list Monitoraggio e Valutazione DI 402/2017

10 MIGLIORAMENTO

10.1 Generalità

La Scuola di specializzazione in Malattie Infettive e Tropicali intende migliorare con continuità l'efficacia del proprio sistema di gestione per la qualità nell'adempimento di quanto previsto dalla normativa di riferimento, dalla propria Politica della qualità e dalle prescrizioni interne.

Per perseguire questo obiettivo ha adottato diversi strumenti e tecniche tra i quali:

- l'analisi e la valutazione delle registrazioni, dei dati e delle informazioni sulla situazione e l'andamento della qualità;
- la valutazione dei risultati degli audit;
- l'efficacia e l'analisi delle azioni correttive;
- la valutazione della soddisfazione del cliente;
- i riesami del sistema da parte della Direzione.

10.2. Non conformità e azioni correttive

La Scuola, allo scopo di migliorare con continuità il livello di qualità pianifica e attua:

- azioni correttive per la risoluzione delle non conformità individuate internamente ed esternamente;
- valutazione dell'esigenza di attivare apposite azioni per assicurare che le non conformità non si ripetano o, per le non conformità potenziali, evitare il loro verificarsi;
- determinazione e implementazione delle azioni necessarie;
- registrazione dei risultati delle azioni intraprese;
- esame dell'efficacia delle azioni effettuate.

10.3 Miglioramento continuo

Tutti processi descritti dal Sistema Qualità vengono gestiti in ottica di miglioramento continuo.

La Direzione ha individuato nella gestione dei seguenti strumenti le opportunità di miglioramento effettivo del Sistema Qualità:

- Riesami di Direzione;
- Analisi dei risultati degli audit interni;
- Analisi dei rischi ed opportunità;
- Misurazioni dei processi/servizi e della soddisfazione dei clienti;
- Rispetto della Politica della Qualità e degli obiettivi determinati;
- Miglioramento continuo dei rapporti con il territorio.

La Direzione definisce le azioni di miglioramento registrandole nella *Relazione annuale sull'andamento della Scuola* _Riesame di direzione_.